# 品质部质量管理体系制度

## 第一章 总则

### 第一条 制定目的

为建立健全品质管理体系，规范质量管理工作，确保产品质量持续改进，提升客户满意度，特制定本制度。

\*\*参考附件：\*\*

* 附件-01QA作业规范.pdf
* 附件-09质量标识与检验流程图.pdf
* 附件-10质量标识与检验流程图-补充1.pdf
* 附件-12质量标识与检验流程图-补充3.pdf

### 第二条 适用范围

本制度适用于品质部质量管理体系的建立、实施、维护和改进工作。

### 第三条 基本原则

* \*\*质量第一\*\*：质量是企业生存发展的根本
* \*\*预防为主\*\*：预防胜于检验，源头控制质量
* \*\*全员参与\*\*：质量是全员的责任
* \*\*持续改进\*\*：不断完善质量管理体系
* \*\*客户导向\*\*：以客户满意为目标
* \*\*数据驱动\*\*：用数据说话，科学决策

## 第二章 质量管理体系架构

### 第四条 体系文件结构

1. \*\*质量手册\*\*：描述质量管理体系总体要求
2. \*\*程序文件\*\*：规定各项质量活动的具体程序
3. \*\*作业指导书\*\*：详细的操作指导文件
4. \*\*质量记录\*\*：质量活动的客观证据

### 第五条 质量方针

"以质量求生存，以创新促发展，持续改进，客户满意"

### 第六条 质量目标

1. 来料合格率≥98%
2. 过程合格率≥99%
3. 成品合格率≥99.5%
4. 客户投诉处理及时率100%
5. 质量改进项目完成率≥90%
6. 客户满意度≥95%

## 第三章 质量管理体系要求

### 第七条 文件控制

1. \*\*文件编制\*\*：按统一格式编制质量文件
2. \*\*文件审批\*\*：文件须经审核、批准后发布
3. \*\*文件发放\*\*：受控文件统一编号发放
4. \*\*文件更新\*\*：及时更新过期文件
5. \*\*文件保存\*\*：建立文件档案管理制度

### 第八条 记录控制

1. \*\*记录要求\*\*：记录应真实、准确、完整
2. \*\*记录保存\*\*：按规定期限保存质量记录
3. \*\*记录检索\*\*：建立记录检索系统
4. \*\*记录销毁\*\*：按程序销毁过期记录

### 第九条 管理评审

1. \*\*评审周期\*\*：每年至少进行一次管理评审
2. \*\*评审内容\*\*：

* 质量方针和目标的适宜性
* 质量管理体系的有效性
* 客户反馈和投诉情况
* 内审和外审结果
* 纠正和预防措施的有效性

1. \*\*评审输出\*\*：形成管理评审报告和改进计划

## 第四章 内部审核

### 第十条 审核计划

1. \*\*年度计划\*\*：制定年度内审计划
2. \*\*审核频次\*\*：每年至少进行两次内审
3. \*\*审核范围\*\*：覆盖质量管理体系所有要素
4. \*\*审核员要求\*\*：具备内审员资格

### 第十一条 审核实施

1. \*\*审核准备\*\*：制定审核方案和检查表
2. \*\*现场审核\*\*：按计划进行现场审核
3. \*\*不符合项\*\*：识别和记录不符合项
4. \*\*审核报告\*\*：编制内审报告

### 第十二条 纠正措施

1. \*\*原因分析\*\*：分析不符合项产生原因
2. \*\*措施制定\*\*：制定纠正和预防措施
3. \*\*措施实施\*\*：按计划实施纠正措施
4. \*\*效果验证\*\*：验证纠正措施有效性

## 第五章 质量改进

### 第十三条 数据分析

1. \*\*数据收集\*\*：收集和整理质量数据
2. \*\*统计分析\*\*：进行统计分析和趋势分析
3. \*\*问题识别\*\*：识别质量问题和改进机会
4. \*\*分析报告\*\*：编制质量分析报告
5. \*\*改进建议\*\*：提出改进建议

### 第十四条 客户投诉处理

1. \*\*及时响应\*\*：24小时内响应客户投诉
2. \*\*原因调查\*\*：48小时内完成原因调查
3. \*\*措施制定\*\*：72小时内制定纠正措施
4. \*\*效果跟踪\*\*：跟踪措施实施效果
5. \*\*结果反馈\*\*：向客户反馈处理结果

### 第十五条 改进活动

1. \*\*改进小组\*\*：组织质量改进小组
2. \*\*计划制定\*\*：制定改进计划和目标
3. \*\*措施实施\*\*：实施改进措施
4. \*\*效果评估\*\*：评估改进效果
5. \*\*成果标准化\*\*：标准化改进成果

## 第六章 培训管理

### 第十六条 培训体系

1. \*\*培训计划\*\*：制定年度培训计划
2. \*\*技能培训\*\*：开展检验技能培训
3. \*\*标准培训\*\*：进行质量标准培训
4. \*\*体系培训\*\*：开展质量体系培训
5. \*\*效果评估\*\*：评估培训效果

### 第十七条 能力提升

1. \*\*技能认证\*\*：建立检验员技能认证体系
2. \*\*经验交流\*\*：组织质量经验交流
3. \*\*学习机制\*\*：建立持续学习机制
4. \*\*激励措施\*\*：制定学习激励措施
5. \*\*人才培养\*\*：推进质量人才培养

## 第七章 外部审核

### 第十八条 认证审核

1. \*\*认证准备\*\*：做好认证审核准备工作
2. \*\*审核配合\*\*：积极配合认证机构审核
3. \*\*问题整改\*\*：及时整改审核发现的问题
4. \*\*证书维护\*\*：维护质量管理体系认证证书

### 第十九条 客户审核

1. \*\*审核接待\*\*：做好客户审核接待工作
2. \*\*资料准备\*\*：准备客户审核所需资料
3. \*\*现场配合\*\*：配合客户现场审核
4. \*\*改进跟踪\*\*：跟踪客户审核改进要求

## 第八章 体系维护

### 第二十条 持续改进

1. \*\*改进机制\*\*：建立持续改进机制
2. \*\*改进识别\*\*：识别改进机会
3. \*\*改进实施\*\*：实施改进措施
4. \*\*效果评价\*\*：评价改进效果

### 第二十一条 体系更新

1. \*\*标准跟踪\*\*：跟踪质量管理标准变化
2. \*\*体系调整\*\*：根据需要调整体系要求
3. \*\*文件更新\*\*：及时更新体系文件
4. \*\*培训宣贯\*\*：开展体系变更培训

## 第九章 考核与奖惩

### 第二十二条 考核指标

1. \*\*体系运行有效性\*\*：权重30%
2. \*\*内审质量\*\*：权重25%
3. \*\*客户满意度\*\*：权重20%
4. \*\*改进项目完成率\*\*：权重15%
5. \*\*培训效果\*\*：权重10%

### 第二十三条 奖惩措施

1. \*\*优秀奖励\*\*：对体系运行优秀的给予奖励
2. \*\*改进奖励\*\*：对质量改进贡献突出的给予奖励
3. \*\*违规处罚\*\*：对违反体系要求的给予处罚
4. \*\*责任追究\*\*：对体系失效承担相应责任

## 第十章 附则

### 第二十四条 制度执行

1. 本制度由品质部负责执行
2. 各级管理人员要认真执行本制度
3. 全体员工要自觉遵守本制度

### 第二十五条 制度修订

本制度根据实际情况适时修订，修订后重新发布执行。

### 第二十六条 生效时间

本制度自发布之日起生效。

---

\*\*制定部门：\*\* 品质部

\*\*审批领导：\*\* 分管生产副总经理

\*\*生效日期：\*\* 2025年1月1日

\*\*版本号：\*\* V1.0